60001020

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'UTILISATION DE PHONEbanking

STIPULATIONS GENERALES

Article I

Les Conditions Générales Bancaires de bpost banque régissent le Service PHONEbanking. Les présentes Conditions complètent ces Conditions Générales Bancaires en précisant les conditions et modalités particulières au Service PHONEbanking.
Le cadre conventionnel du Service PHONEbanking est constitué des Conditions Générales Bancaires de La Banque, du contrat signé par le Client, des présentes Conditions Particulières ainsi que du mode d'emploi annexé au contrat.

La Banque se réserve le droit, pour l'exécution du Service, de faire appel à des sous- traitants.

TERMINOLOGIE

Article 2

Dans les présentes Conditions Particulières relatives à l'utilisation de PHONEbanking, les termes suivants sont utilisés :

- La Banque = bpost banque S.A., Rue du Marquis 1 bte 2 - 1000 Bruxelles, banque auprès de laquelle sont tenus les Comptes liés.
- Le Client = la personne physique à qui a été attribué le Service et qui a signé le contrat PHONEbanking.
- PHONEbanking = appellation sous laquelle bpost banque met le Service à disposition du Client.
- Le Compte de référence = compte à vue lié au contrat PHONEbanking, désigné comme tel par le Client au moment de l'octroi du Service.
- Les Comptes liés = les comptes à vue et les comptes d'épargne tenus auprès de la Banque et dont le Client est titulaire, cotitulaire, mandataire ou représentant légal.
- Le Service = le Service PHONEbanking, système de liaison téléphonique permettant de demander des informations et d'exécuter des opérations particulières sur les Comptes liés.

OCTROI DU SERVICE

Article 3

Le Service peut être octroyé à toute personne physique qui le demande en tant que titulaire, cotitulaire ou mandataire d'au moins un compte à vue sur lequel il a le pouvoir d'agir seul, sans limitation de pouvoirs.

Tous les comptes à vue ou d'épargne tenus à la Banque et pour lesquels le Client est titulaire, cotitulaire, mandataire ou représentant légal sont, dès l'octroi du Service, des Comptes liés.

Le Banque ne peut pas être contrainte de satisfaire à une demande de Service ni de communiquer les motifs d'une éventuelle décision négative.

DESCRIPTION DU SERVICE

Article 4

Le Service permet au Client d'entrer en liaison avec la Banque par l'intermédiaire d'un téléphone à touches pour :

- la consultation de l'état des Comptes liés et des dernières opérations effectuées sur ces Comptes liés,
- l'exécution de virements européens à partir des Comptes liés sur lesquels le Client a le pouvoir d'agir seul et sans limitation de pouvoirs,
- la demande d'informations relatives aux produits et services de la Banque,
- un contact avec POSTINFO

IDENTIFICATION ET PROCEDE DE SIGNATURE

Article 5

Le Client obtient l'accès au Service au moyen d'un code d'accès qui lui est envoyé à domicile sous pli fermé qu'il détruira après avoir mémorisé le code. Le Client est invité à modifier ce code d'accès transmis par la Banque par un code d'accès personnel. La Banque prend les mesures raisonnables pour garantir la confidentialité du code d'accès.

Le Client s'identifie et signe les ordres transmis dans le cadre de l'utilisation du Service en composant le numéro du Compte de référence et son code d'accès. Le Client peut modifier son code d'accès personnel à tout moment via le Service.
Le Service est suspendu après les compositions successives de 3 codes d'accès erronés, même lors de sessions différentes.
Le Client qui a oublié son code d'accès peut en demander un nouveau en écrivant à bpost - Service Cards, Credits & Contracts - 1100 Bruxelles, ou en téléphonant à POSTINFO 022 012345.

UTILISATION ET FONCTIONNEMENT

Article 6

La méthode de travail à suivre obligatoirement par le Client est décrite dans le mode d'emploi annexé au contrat et qui en fait partie intégrante.
Sous réserve des limitations décrites à l'article 2 des Conditions particulières relatives aux comptes d'épargne, les ordres de transfert transmis via le Service sont limités à la provision disponible sur les Comptes liés avec un maximum de 2 500 EUR par jour, en ce compris les ordres de transfert d'un Compte lié vers un compte tenu auprès d'une autre institution financière qui sont, quant à eux, limités à 1 250 EUR par jour. Le montant des virements exécutés dans le cadre du Service est en principe débité du Compte lié concerné le jour même de l'envoi de l'ordre ou le jour bancaire qui suit, sous valeur du jour du débit.
Pour un Client mineur, les limites décrites à l'article 4 des Conditions Générales du Compte Jeunes sont d'application.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Article 7

Le Client a l'obligation d'utiliser le Service conformément aux conditions qui en régissent l'émission et l'utilisation.

Le Client prend toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de son procédé de signature. Il s'engage à garder confidentiel son code d'accès, à le mémoriser, à ne l'inscrire sur aucun support sous une forme aisément reconnaissable, à ne le communiquer ni ne le laisser connaître à aucun tiers, à le modifier dès qu'il a connaissance d'un risque d'usage non autorisé.

Le Client notifie au Service Cards, Credits & Contracts - 1100 Bruxelles - au numéro de téléphone 022 012345 - dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol, le détournement ou l'utilisation non autorisée de son procédé de signature. Le Service Cards, Credits & Contracts communiquera au Client un numéro d'identification de sa notification. Si les faits sont constatés en dehors des heures d'ouverture du Service Cards, Credits & Contracts (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 12h), l'abonné effectue sa notification dès que possible.

La Banque mettra tout en œuvre afin qu'aucune opération ne puisse être effectuée avec le Service une fois qu'elle aura été avisée de la perte ou du vol conformément aux procédures décrites.

En cas de perte ou de vol de son procédé de signature, le Client doit également faire une déclaration de ces faits auprès des autorités de police dans les 24 heures de leur constatation et faire parvenir la preuve et les références de cette déclaration à la Banque.

Sans préjudice aux dispositions des articles 8, 52 et 55 des Conditions Générales Bancaires, le Client est responsable de toutes les pertes liées à toute opération non autorisée consécutive à l'utilisation du procédé de signature perdu, volé ou détourné jusqu'à la notification à concurrence toutefois d'un montant de 150 EUR. Ce plafond n'est cependant pas applicable si le Client a agi frauduleusement ou n'a pas respecté intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu des alinéas 1, 2 et 3 du présent article. La Banque se réserve le droit d'invoquer comme négligence grave en tenant compte de l'ensemble des circonstances de fait, notamment le non respect par le Client des règles de sécurité et de prudence, sans préjudice au droit du Client d'en appeler à l'appréciation du juge conformément à la loi.

Après la notification effectuée conformément aux dispositions ci-dessus, le Client n'est plus responsable des conséquences financières résultant de la perte, du vol ou du détournement ou de l'utilisation non autorisée de son procédé de signature sauf s'il a agi frauduleusement.

Le Client se met en état de constater sans retard tous faits pour lesquels une notification doit être faite, notamment en prenant connaissance ponctuellement de la situation des Comptes liés et des mouvements qui y sont enregistrés dans le cadre du Service.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

Article 8

La Banque supporte les risques de l'envoi au Client du code d'accès comme mentionné à l'article 5 ci-dessus.

La Banque met en place les moyens pour assurer au mieux la continuité du Service. Cependant, la Banque se réserve le droit de procéder, sans indemnité, à des interruptions du Service pour autant qu'elles ne se prolongent pas au-delà d'un délai raisonnable, en cas de nécessité, et notamment pour l'entretien ou pour l'installation de nouvelles versions ou mises à jour des systèmes et dispositifs.

Les données essentielles de toute opération effectuée via le Service sont enregistrées au moment de l'opération. Ces enregistrements sont conservés et peuvent être restitués sous forme lisible sur n'importe quel support standard. Lorsque le Client nie avoir autorisé une opération qui a été exécutée dans le cadre du Service ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la Banque apporte la preuve que l'opération a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. La Banque apporte valablement cette preuve en produisant les enregistrements relatifs à l'opération contestée, sans préjudice d'une preuve contraire apportée par le Client.

Lorsque le Client affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, la production des enregistrements est une preuve suffisante pour établir que l'opération a été correctement exécutée.

Sans préjudice des obligations et responsabilités du Client décrites dans les présentes Conditions, la Banque est responsable :

- de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte d'un ordre transmis correctement par le Client dans le cadre et selon les normes d'utilisation du Service ;
- des ordres effectués sans autorisation du Client.

Dans les cas où la Banque est responsable, elle doit, selon le cas :

- rembourser sans tarder le montant de l'opération non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablir le compte dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération n'avait pas eu lieu ;
- rembourser le montant de l'opération non autorisée, et, le cas échéant, rétablir le compte dans l'état où il serait trouvé si l'opération non autorisée n'avait pas lieu, le cas échéant augmenté des intérêts sur ce montant ;
- rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable comme suite à l'opération non autorisée.

La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes du mauvais fonctionnement de l'appareillage téléphonique du ou utilisé par le Client ou du service des télécommunications, ni de l'interruption du Service due à des circonstances indépendantes de sa volonté sous réserve de son dol, sa faute lourde ou celle de ses préposés ou mandataires.

TARIFS

Article 9

Sont ou peuvent faire l'objet d'une tarification, les services suivants :

- Le Service ;
- Les opérations effectuées en exécution d'ordres transmis en utilisant le Service ;
- La communication d'un nouveau code d'accès.

Le tarif des services est porté à la connaissance du Client conformément à l'article 21 des Conditions Générales Bancaires de la Banque. Celle-ci se réserve le droit de modifier ce tarif aux conditions de l'article 10 des présentes Conditions.

Tous les frais relatifs à l'appareillage utilisé chez et par le Client ainsi que les frais relatifs à la transmission par ligne téléphonique sont à charge du Client.

DROITS DE RETRACTATION EN CAS DE CONTRAT A DISTANCE

Article 10

Lorsque le contrat est conclu à distance, le Client a le droit de se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif, audit contrat à distance pendant un délai de rétractation de 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision à la Banque, dans ce délai, par lettre recommandée adressée à Cards, Credits & Contracts, 1100 Bruxelles.

A défaut de rétractation dans le délai précité, le contrat est conclu définitivement et il ne peut y être mis fin qu'aux conditions mentionnées dans l'article 11 ci-dessous.

Sans préjudice à l'alinéa 1er du présent article, l'utilisation du Service pendant le délai de rétractation précité, est considéré comme l'autorisation du Client de commencer le Service.

CESSATION DU SERVICE

Article 11

Chaque partie peut mettre fin au Service, à tout moment et sans devoir justifier d'un motif. Elle en avise par écrit l'autre partie.

La résiliation émanant du Client prend effet au plus tard le cinquième jour ouvrable bancaire qui suit la réception de la lettre recommandée que le Client doit impérativement adresser sous peine d'inefficacité à bpost banque - Service Cards, Credits & Contracts - 1100 Bruxelles.

La Banque peut mettre fin au contrat conformément aux dispositions de l'article 20 des Conditions Générales Bancaires.

La clôture du Compte de référence, quelle qu'en soit la raison, met automatiquement fin au présent contrat.

MODIFICATION

Article 12

La Banque se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment moyennant un avis au Client deux mois avant la mise en application des modifications concernées. Le Client dispose d'un délai de deux mois pour résilier sans frais le contrat PHONEbanking. A défaut de résiliation du contrat PHONEbanking dans les deux mois, le Client sera lié par les modifications concernées.

PLAINTES ET LITIGES

Article 13

Toute contestation relative à une opération non autorisée ou mal exécutée dans le cadre du Service doit être signalée conformément aux dispositions de l'article 7 ci-dessus ainsi que de l'article 47.2 des Conditions Générales Bancaires.

Les réclamations concernant le Service peuvent être introduites auprès du Service Customer Services de bpost banque, Rue du Marquis 1 bte 2 - 1000 Bruxelles.

Sans préjudice des recours judiciaires, si la solution proposée par la Banque ne satisfait pas, les réclamations peuvent aussi être soumises au Service de Médiation Banques – Crédits – Placements Rue Belliard, 15-17 boîte 8, 1040 Bruxelles.